

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	3
Глава 1. СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ .....	5
Глава 2. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ .....	13
Глава 3. ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ.....	31
Глава 4. ДЕЛОВАЯ И СВЕТСКАЯ БЕСЕДА.....	46
Глава 5. КУЛЬТУРА РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ.....	60
Глава 6. ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	68
Глава 7. ЭТИКА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ.....	83
Глава 8. КУЛЬТУРА РЕЧИ.....	97
Глава 9. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ.....	108
Глава 10. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	121
Глава 11. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ .....	131
Глава 12. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	144
Заключение.....	164
Литература.....	166
Приложения .....	168
Приложение 1. Стандарты гостиничного предприятия .....	168
Приложение 2. Образцы договоров.....	175
Приложение 3. Изречения по теме «Этикет» .....	178
Приложение 4. Национальные особенности туристов .....	184
Приложение 5. Этикет в странах Юго-Восточной Азии.....	196
Приложение 6. Глоссарий .....	203
Приложение 7. Альтернативные задания по этикету (и ответы к ним).....	218